



**ДНІПРОВСЬКА МІСЬКА РАДА  
ДЕПАРТАМЕНТ ІНФОРМАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ**

просп. Дмитра Яворницького, 75, м. Дніпро, 49000, тел. 067 872 79 06, e-mail: [it@dniprorada.gov.ua](mailto:it@dniprorada.gov.ua)  
код ЄДРПОУ 40429588

**ОБҐРУНТУВАННЯ**

**технічних та якісних характеристик, розміру бюджетного призначення, очікуваної вартості предмета закупівлі**

*Послуги у сфері інформатизації, а саме: Послуга з модернізації API в частині оновлення інформації по зверненнях, які надійшли через систему управління зверненнями громадян «Автоматизована аналітично-комунікаційна система управління зверненнями громадян «ЕЛЕКТРОННИЙ КОНТАКТ-ЦЕНТР з розширенням» (<https://hotline.dniprorada.gov.ua>) з метою двосторонньої технічної взаємодії з автоматизованою системою взаємодії виконавчих органів міської ради з мешканцями м. Дніпра (АС ВВО МР)*

*(оприлюднюється на виконання Постанови КМУ № 710 від 11.10.2016 «Про ефективне використання державних коштів» (зі змінами))*

1. Найменування замовника: **Департамент інформаційних технологій Дніпровської міської ради.**
  2. Ідентифікаційний код замовника в Єдиному державному реєстрі юридичних осіб, фізичних осіб – підприємців та громадських формувань: **ЄДРПОУ 40429588.**
  3. Місцезнаходження замовника: **49000, Україна, Дніпропетровська область, м. Дніпро, проспект Дмитра Яворницького, 75.**
  4. Категорія замовника: **орган місцевого самоврядування.**
  5. Назва предмета закупівлі: **Послуги у сфері інформатизації, а саме: Послуга з модернізації API в частині оновлення інформації по зверненнях, які надійшли через систему управління зверненнями громадян «Автоматизована аналітично-комунікаційна система управління зверненнями громадян «ЕЛЕКТРОННИЙ КОНТАКТ-ЦЕНТР з розширенням» (<https://hotline.dniprorada.gov.ua>) з метою двосторонньої технічної взаємодії з автоматизованою системою взаємодії виконавчих органів міської ради з мешканцями м. Дніпра (АС ВВО МР).**
  6. Код та назва відповідних класифікаторів предмета закупівлі: код ДК 021:2015: **72260000-5 — «Послуги, пов'язані з програмним забезпеченням».**
  7. Кількість товарів, виконання робіт чи надання послуг: **1 послуга**
  8. Місце поставки товарів, виконання робіт чи надання послуг: **49000, Україна, Дніпропетровська область, м. Дніпро, проспект Дмитра Яворницького, 75.**
- Вид та ідентифікатор процедури закупівлі: **звіт про договір про закупівлю, укладений без використання електронної системи закупівель ID: UA-2024-11-21-010507-a**

**Очікувана вартість та обґрунтування очікуваної вартості предмета закупівлі:**

Очікувана вартість закупівлі 97 510,00 грн. (Дев'яносто сім тисяч п'ятсот десять гривень 00 копійок), без ПДВ. Відповідно до абзацу 4 підпункту 5 пункту 13 Постанови, роботи, товари чи

послуги можуть бути виконані, поставлені чи надані виключно певним суб'єктом господарювання у випадку необхідності захисту прав інтелектуальної власності.

**Розмір бюджетного призначення:** передбачено кошторисом департаменту згідно з рішенням міської ради від 06.12.2023 № 4/44 із змінами «Про бюджет Дніпровської територіальної громади на 2024 рік» та Програмою у сфері зв'язку, телекомунікації та електронних сервісів Дніпровської міської ради на 2021-2024 роки, затвердженою рішенням міської ради від 02.09.2020 № 20/60 із змінами (п. 2.1. Створення, використання, супровід, упровадження, доопрацювання та технічна підтримка ресурсів, платформ, вебпорталів та сервісів), листа департаменту інформаційних технологій Дніпровської міської ради від 05.11.2024 № 19/15-50, заявки на проведення закупівлі начальника відділу розвитку електронних сервісів департаменту інформаційних технологій Дніпровської міської ради від 06.11.2024.

**Обґрунтування технічних та якісних характеристик предмета закупівлі:** Термін надання послуг до 31 грудня 2024.

№ п/п	Найменування	Технічні параметри	Кількість
1	Послуги у сфері інформатизації, а саме: послуга з модернізації API в частині оновлення інформації по зверненнях, які надійшли через систему управління зверненнями громадян «Автоматизована аналітично-комунікаційна система управління зверненнями громадян «ЕЛЕКТРОННИЙ КОНТАКТ-ЦЕНТР з розширенням» ( <a href="https://hotline.dniproprada.gov.ua">https://hotline.dniproprada.gov.ua</a> ) з метою двосторонньої технічної взаємодії з автоматизованою системою взаємодії виконавчих органів міської ради з мешканцями м. Дніпра (АС ВВО МР)	<p>1. ЗАГАЛЬНІ ВІДОМОСТІ ТА ВИМОГИ</p> <p>1.1. Повне найменування системи та її умовне позначення Повне найменування комп'ютерної програми: «Автоматизована аналітично-комунікаційна система управління зверненнями громадян «Електронний Контакт-центр з розширенням». Скорочене найменування: Система.</p> <p>1.2. Вимоги до модернізації API Контактного центру Дніпровської міської ради - <a href="https://hotline.dniproprada.gov.ua">https://hotline.dniproprada.gov.ua</a>. (далі - Контакт-центр) та технічної взаємодії з автоматизованою системою взаємодії виконавчих органів міської ради з мешканцями м. Дніпра (далі - АС ВВО МР).</p> <p>1.2.1. Реалізація ендпоінта для отримання інформації про звернення через фільтр (АС ВВО МР):</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Реалізація ендпоінта для отримання звернень, що надійшли через АС ВВО, з можливістю фільтрації даних.</li><li>- Реалізація та впровадження механізму щодо імпорту звернень, аналогічний до оновлення статусів у «Електронний Контакт-центр з розширенням».</li></ul> <p>1.2.2. Реалізація ендпоінта для отримання коментарів по зверненнях:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Реалізація ендпоінтів для завантаження всіх коментарів, пов'язаних із конкретним зверненням, включаючи можливість отримання декількох коментарів.</li></ul> <p>1.2.3. Модернізація довідника заявок для двосторонньої інтеграції даних:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Реалізація синхронізації між системами з такими полями, як: Прізвище, Ім'я, По-батькові; ID, Номер телефону; Тип звернення, Тип звернення особи; Тема та конкретизація звернення; Локаційні дані: населений пункт, район, вулиця, будинок, корпус, квартира; Статус та коментар звернення; Дата створення і редагування.</li></ul> <p>1.2.4. Модернізація методу передачі "Вулиць" в API:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Додано текстове поле ""street_text"", яке заповнюється при відсутності ID вулиці. Якщо значення street_id = -1, текстове поле зберігається для відповідного звернення."</li></ul> <p>1.2.5. Реалізація нового методу синхронізації вулиць:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Створено ендпоінт ""getStreets"", який повертає список вулиць з такими параметрами: ID, назва, старий ID, ID району.</li></ul> <p>1.2.6. Підготовка та надання списку статусів для оновлення інформації по зверненнях.</p> <p>1.2.7. Реалізація формування статусів у ендпоінті:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Розробити документацію, що описує механізм формування статусів у відповідному ендпоінті.</li></ul> <p>1.2.8. Реалізація передачі ID довідників:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Реалізувати передачу ID довідників: Проблем; Причин; Виконавців; Регламентів для синхронізації між системами.</li></ul> <p>1.2.9. Модернізація фільтра "За джерелом":</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Реалізувати на бекенді значення фільтру "Звернення АС ВВО" для відбору даних за джерелом звернення."</li></ul> <p>1.2.10. Модернізація API для передачі значення фільтру "За джерелом":</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Розробити ендпоінт, який передаватиме значення фільтру "Звернення АС ВВО" до зовнішніх систем.</li></ul>	1 послуга

		<p>1.2.11 Реалізація іконки "Звернення АС ВВО" у таблиці звернень.</p> <p>1.2.12 Синхронізація довідників:      Регламент виконання звернення;      Виконавці;      Теми звернень;      Конкретизація звернення.</p> <p>1.2.13 Реалізація можливості додавання номера звернення з АС ВВО через слеш у СМС-повідомленні.</p> <p>1.2.14 Підготовка та надання таблиці "Групи виконавців/Виконавці/Перелік підприємств":      - Створити таблицю для управління даними про групи виконавців, виконавців та підприємства, відповідальні за виконання завдань.</p> <p>Інтеграція API модуля з подіями в адміністративній панелі «Електронного Контакт-центру з розширенням».      Встановлення API модуля на робочі сервери та запуск у продуктивне середовище.</p> <p>1.3. Вимоги до програмного забезпечення</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Мова програмування: ASP.NET</li> <li>• СУБД: MySQL 5.3 та вище.</li> </ul> <p>Системне забезпечення серверу застосувань повинно мати конфігурацію, що задовольняє таким вимогам:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• операційна система: Microsoft Windows Server 2008 R2 та вище;</li> <li>• ПЗ серверу застосувань: IIS Express 7.0 та вище.</li> </ul> <p>Клієнтське системне забезпечення повинно мати таку конфігурацію:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• веб-браузер: Google Chrome 10.0 або Mozilla Firefox 4 або Internet Explorer 10 або Microsoft Edge 1 та вище.</li> <li>• Мобільний додаток для Android версії 4.4 та вище.</li> <li>• Мобільний додаток для iOS версії 9 та вище.</li> </ul> <p>1.4. Вимоги до надійності</p> <p>Для забезпечення надійної роботи Системи слід забезпечити:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• стабільне функціонування обчислювального обладнання, технічних засобів комунікації, програмного забезпечення;</li> <li>• збереження інформації при аваріях та втраті живлення;</li> <li>• автоматичне створення резервних копій даних (архівування).</li> </ul> <p>Система повинна мати можливість працювати цілодобово.</p> <p>1.5. Вимоги по діагностуванню Системи</p> <p>Система повинна надавати інструменти діагностування основних процесів її роботи, трасування та моніторингу процесу виконання програми.</p> <p>Для Користувачів Системи повинна надаватись можливість інформування про помилки, аварійні ситуації або інші зауваження та пропозиції за допомогою форми зв'язку з відправленням повідомлень на електронну пошту Департаменту інформаційних технологій Дніпровської міської ради support@dniprorada.gov.ua. Зазначена можливість реалізується на функціонуючому вебсервісі Системи.</p> <p>1.6. Вимоги щодо відповідності якості програмного забезпечення Системи діючим стандартам:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• якість програмного забезпечення відповідає ДСТУ 2844-1944 (програмні засоби ЕОМ, забезпечення якості, терміни та визначення);</li> <li>• якість програмного забезпечення відповідає ISO/IEC 9126 (2001) (функціональність, надійність, зручність використання, ефективність, переносність, зручність супроводу, портативність);</li> <li>• захист інформації забезпечується згідно зі стандартом ДСТУ ISO/IEC 11577:2017 (інформаційні технології, взаємозв'язок відкритих систем, протокол захисту мережевого рівня).</li> </ul> <p><b>2. ВИМОГИ ДО КОМПАНІЇ ВИКОНАВЦЯ</b></p> <p>2.1. Забезпечення консультаційної та технічної підтримки Замовника протягом терміну дії договору.</p> <p>2.2. Виконавець повинен надати свідоцтво про реєстрацію авторського права на твір комп'ютерну програму «Автоматизована аналітично-комунікаційна система управління зверненнями громадян «Електронний Контакт-центр з розширенням».</p> <p><b>3. ПОРЯДОК КОНТРОЛЮ І ПРИЙМАННЯ РОБОТИ СИСТЕМИ</b></p> <p>3.1. Види, склад, об'єм та методи випробувань Системи</p> <p>В ході використання Системи Виконавець має право проводити оновлення програмного забезпечення Системи.</p> <p>Приймальне тестування Системи потрібне для аналізу функціонування програмного забезпечення на відповідність усім пред'явленим вимогам щодо модернізації API та виявлення і виправлення помилок.</p> <p>Для проведення приймального тестування Виконавцю необхідно надати список проведених удосконалень Системи на електронну пошту Замовника support@dniprorada.gov.ua та доступ визначеним працівникам Департаменту інформаційних технологій до тестового вебсайту Системи. Критерієм завершення тестування є виконання всіх тестів відповідно наданого списку удосконалень і базового функціоналу Системи та підтвердження того, що помилок не виявлено.</p> <p>За результатами приймального тестування, Замовником приймається рішення про дату та час проведення оновлення програмного забезпечення Системи.</p> <p>3.2. Вимоги до процесу оновлення програмного забезпечення Системи</p>	
--	--	---	--

		<p>Оновлення програмного забезпечення Системи повинно проводитись таким чином, щоб не порушувати та не зупиняти роботу Контакт-центру за погодженням з Замовником дати і часу проведення оновлення.</p> <p>3.3. Вимоги до технічної підтримки</p> <p>Виконавець повинен забезпечити технічну підтримку Системи протягом дії укладеного договору.</p> <p>Технічна підтримка повинна включати:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>· цілодобову «Гарячу телефонну лінію» для обробки запитів та надання консультацій спеціалістам Замовника щодо роботи Системи;</li><li>· оперативне виправлення помилок, у разі їх виявлення в процесі експлуатації;</li><li>· адміністративне обслуговування програмного забезпечення (моніторинг працездатності Системи, виконання регламентних процедур).</li></ul> <p>4. Вимоги щодо надання Виконавцем послуг</p> <p>4.1. Надання Виконавцем послуг з використання та технічної підтримки Системи повинні відповідати вимогам пунктів 3.1-3.3.</p> <p>4.2. У разі невиконання або несвочасного виконання зобов'язань Виконавцем за пунктами 3.1-3.3 винна сторона сплачує штрафні санкції (неустойка, штраф, пеня) за кожен день прострочення.</p> <p>4.3. У разі неодноразового (більше 2-х разів поспіль) порушення Виконавцем виконання зобов'язань за пунктами 3.1-3.3, Замовник має право розірвати Договір в односторонньому позасудовому порядку відповідно до умов цього Договору. В цьому випадку Замовник повідомляє Виконавця електронною поштою і письмово не менше ніж за 15 (п'ятнадцять) календарних днів до передбачуваної дати розірвання Договору.</p>	
--	--	---	--